

## **ASA Servicecenter baut erfolgreiche Zusammenarbeit mit Grossisten aus**

Der Verlags-Serviceanbieter ASA Informationsdienste GmbH, der seit einigen Jahren seine Leistungen auch für Pressegrossisten anbietet, hat im letzten Jahr den PVB Presse Vertrieb Berlin als weiteren Kunden gewonnen.

Neben der PVB gehören der BPV Berliner Presse Vertrieb, die V.V. Vertriebs-Vereinigung und der PMW Presse-Vertrieb Mecklenburg-West zu den Grossisten, die dem Berliner Servicecenter ASA Informationsdienste GmbH Aufgaben des Kundendienstes übertragen haben.

ASA verfügt über 20 Jahre Erfahrung in der Verlagskundenbetreuung und bietet die telefonische und schriftliche Betreuung von Verlagskunden sowohl für Print wie auch digital an. Der Servicebereich Kundenservice-Pressevertrieb wurde gemeinsam mit zwei Grossisten konzipiert und die Schulungen mit dem BPV Berliner Presse Vertrieb durchgeführt.

Die Servicecenter-Mitarbeiter bearbeiten alle eingehenden Anrufe und erledigen sämtliche auslagerungsfähigen Dienstleistungen wie bspw. Nachlieferungen, Lieferberichtigungen, Rechnungsreklamationen oder Händlerbefragungen im Namen des jeweiligen Grossisten. Den Handlungsspielraum, und ob ein Teil- oder Komplettsupport erfolgt, bestimmen die Auftraggeber selber. Sie behalten bei allen Geschäftsprozessen die vollständige Datenhoheit.

Technisch realisiert wird der Service über das in Zusammenarbeit mit der WMS Service GmbH eigens entwickelte CRM-Frontend „Grosso-CRM“, das eine optimale und lückenlos dokumentierte Auftragsabwicklung gewährleistet. Mittlerweile existieren Schnittstellen für die Pressevertriebssoftwares BEFO, PHÖNIX und MERLIN. Änderungen von Geschäftsabläufen oder Aktualisierungen werden schnell und unkompliziert über das unternehmensinterne, leistungsstarke Informations-Management-System in das Tagesgeschäft integriert. Das gewährleistet nicht nur konstant hohe Qualität und Effektivität, sondern auch eine hohe Transparenz für die Auftraggeber. Ebenso stehen alle statistischen Werte jederzeit online zur Verfügung.

Neben der positiven Resonanz der Einzelhändler, die von der weiterhin hohen Erreichbarkeit und der schnellen Bearbeitung ihrer Anliegen profitieren, hat sich die Übergabe des Kundendienstes an ASA für alle vier Pressegrossisten vom ersten Tag an rentiert. Die Qualität der Vorgangsbearbeitung entspricht vollständig den vereinbarten Standards der Auftraggeber. Der erforderliche Personalbedarf ist regelmäßig gesichert. Die wirtschaftlichen Effekte sind bedeutend, da sie den Personalaufwand für die kontinuierliche Servicebereitschaft und die damit verbundenen Kosten erheblich reduzieren. Ändert sich die Situation beim Auftraggeber, kann das Leistungsvolumen bedarfsabhängig gesteuert und jederzeit angepasst werden. Flexible Einstiegstermine und -volumina sowie individuelle Vertragslaufzeiten und Projektbetreuung runden den Service ab.

Berlin, 25.3.2014

Ansprechpartner:

Geschäftsführer Horst Gerlach  
Teamleiterin Rebecca Fischer



ASA Informationsdienste GmbH

Paul-Lincke-Ufer 7

10999 Berlin

Telefon: (030) 61 10 51 00

Telefax: (030) 61 10 51 20

Internet: [www.asa-info.de](http://www.asa-info.de)

E-Mail: [office@asa-info.de](mailto:office@asa-info.de)